

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Dernière version en date du 08 mars 2010

## Article 1 : DÉFINITIONS

*Client* : personne physique ou morale ayant conclu, auprès de KWAOO.com, un bulletin d'inscription pour bénéficier du Service K-net.

*Service* : Internet à très haut débit, Téléphonie et Télévision décrits dans l'article 3 en fonction de l'offre et des options choisies.

*Contrat* : désigne les conditions particulières, les conditions générales d'utilisation et le formulaire de souscription du Service.

*Raccordement* : branchement du logement du Client au réseau fibre optique.

*Société* : KWAOO.com : fournisseur du Service K-net

## Article 2 : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles KWAOO.com met à disposition du Client le Service à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription et les conditions dans lesquelles le Client accepte d'utiliser les services fournis par la Société. Toute connexion aux services de KWAOO.com est subordonnée au respect des présentes conditions.

## Article 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

### 3.1 Internet

KWAOO.com met à disposition de ses Clients un accès à Internet très haut débit par l'intermédiaire de Reso-Liain. Cette connexion peut se faire 24h sur 24, 7 jours sur 7, sans limitation de durée. Les débits peuvent varier en fonction du trafic sur Internet et/ou de la qualité du réseau du Client.

### 3.2 Courriel

KWAOO.com met à disposition de ses Clients un nombre illimité de courriel sous la forme [pseudo@kwaoo.net](mailto:pseudo@kwaoo.net) sous réserve de disponibilité des adresses demandées. Le Client est responsable de l'installation et de l'utilisation de ses adresses. Les mots de passe des comptes sont donnés à la création et peuvent être modifiés par le Client. La zone de stockage de l'ensemble des courriels du Client est fourni par défaut à 900Mo. Elle peut être augmentée depuis l'espace abonné du site [www.kwaoo.net](http://www.kwaoo.net). Le Client peut configurer l'accès à ses comptes en utilisant les protocoles POP3 et IMAP, ainsi que depuis Internet en utilisant une application appelée communément webmail.

### 3.3 Site web

Kwaoo.com met à disposition de ses clients un nombre illimité de site web sous la forme [pseudo.kwaoo.net](http://pseudo.kwaoo.net) sous réserve de disponibilité des adresses demandées. Le Client est responsable de l'installation et de l'utilisation de ses adresses. Les mots de passe des comptes sont donnés

à la création et peuvent être modifiés par le Client. La zone de stockage de l'ensemble des sites du Client est fourni par défaut à 100Mo. Elle peut être augmentée depuis l'espace abonné du site [www.kwaoo.net](http://www.kwaoo.net). Le Client peut modifier ses sites en utilisant le protocole FTP et les outils d'administration en ligne fourni par KWAOO.com. Les sites mis en place sont pour un usage personnel. En cas de forte fréquentation, une offre professionnelle d'hébergement mutualisé ou de serveur dédié sera proposée au Client.

### 3.3 Téléphonie

L'offre permet l'émission et la réception d'appels via le matériel mis à disposition par la Société au Client. Le Client choisit lors de sa commande la formule correspondant le mieux à ses besoins, Kwaoo.com propose en ce sens trois déclinaisons de l'offre. Ces trois déclinaisons diffèrent quant à la facturation des appels émis vers les téléphones fixes en France, à l'international ainsi que vers les mobiles en France ou à l'international. En fonction de la déclinaison, il s'agira d'une facturation à la seconde, forfaitaire, ou illimitée. Dans le cadre d'un forfait, les minutes non consommées sont perdues à la date de renouvellement, le Client ne disposant pas du report des minutes inutilisées le mois suivant. Toute consommation hors forfait est facturée à la seconde. Dans le cadre de l'offre illimitée, les communications sont comprises vers 99 numéros différents maximum par mois dans la limite de 60 minutes de communication par appel, au delà la facturation est à la seconde. Les tarifs sont disponibles sur le site [www.kwaoo.net](http://www.kwaoo.net).

### 3.4 Télévision

L'offre permet la réception en IPTV des chaînes disponibles sur le réseau. Il appartient au Client d'installer le matériel adéquat fourni par la Société et d'en faire bon usage.

### 3.5 Sécurité

KWAOO.com recommande vivement l'utilisation d'un antivirus et de la sauvegarde en ligne fournis en option.

L'installation de l'antivirus nécessite l'achat ou la location du logiciel NOD32 pour chaque poste.

L'installation de la sauvegarde en ligne nécessite l'achat ou la location du logiciel K-backup pour chaque poste. La zone de sauvegarde sécurisée du Client est par défaut de 1Go. Il peut être augmenté depuis l'espace abonné du site [www.kwaoo.net](http://www.kwaoo.net).

## Article 4 : SOUSCRIPTION DU SERVICE

4.1 Le Service ne pourra être souscrit qu'à la condition de l'éligibilité du logement ou du local. Pour ce faire le Client devra effectuer une demande sur site [www.kwaoo.net](http://www.kwaoo.net). En cas de non éligibilité, le Client sera informé dans un délai de 10 jours maximum et la procédure d'inscription au Service sera automatiquement suspendue dans l'attente de travaux complémentaires.

En cas d'éligibilité, le Client pourra valider sa commande et la souscription au Service prendra effet.

Aucune somme ne sera perçue avant le Raccordement de l'abonné et l'accès au Service.

4.2 Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire, toute modification de signataire fera l'objet d'un nouveau Contrat. Si un tiers-payeur est désigné pour le règlement des factures, son identité et ses coordonnées devront être indiquées dans le Contrat. Le Client reste seul responsable des paiements dus et du respect du Contrat.

4.3 De plus, le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

## Article 5 : RACCORDEMENT ET INSTALLATION

Le Service K-net ne pourra être fourni qu'à condition du Raccordement du domicile du Client au réseau fibre optique.

5.1 En cas de non équipement du logement, l'ouverture du Service comprend le Raccordement au réseau, la mise en service et la pose d'une fibre optique d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée dans le domicile du Client. Une alimentation électrique de 220 Volts pour le branchement du matériel est nécessaire.

5.1.1 La mise en œuvre du Raccordement extérieur sera effectuée par RESO-LIAIn sur rendez-vous dans un délai compris moyen de un (1) et trois (3) mois. Il sera fait sous réserve des possibilités techniques, d'autorisation nécessaire à sa réalisation et du libre accès au logement ou local indiqué sur le Contrat. L'installation intérieure du logement ou du local sera effectuée par la Société Réseau Stella. Cette installation sera facturée au client cent cinquante (150) euros € et donnera droit à une déduction d'impôt de soixante quinze (75) euros €. Si le Client souhaite effectuer cette installation par ces propres la configuration du matériel sera facturé à hauteur de cent quarante (140) euros € Hors Taxe (HT).

5.1.2 Tout rendez-vous annulé dans un délai inférieur à 24h pourra être facturé au tarif en vigueur.

5.2 En cas d'équipement du logement, un technicien ou un mandataire de la Société se rendra sur place pour l'installation du matériel et la signature du Contrat.

5.3 En cas de demandes complémentaires faites par le Client, pour intervenir un jour férié, améliorer l'esthétique de son installation ou toute autre demande n'entrant pas dans la prestation initiale, KWAoo.com peut facturer cent cinquante (150) euros € Hors Taxes (HT) maximum, dépassé ce montant, il devra au préalable en informer le Client par devis.

## Article 6 : ASSISTANCE

6.1 KWAoo.com met à disposition un service clients auprès duquel le Client pourra s'adresser en cas de questions sur le Service, la facturation ou en cas de problèmes techniques dans la mesure où ils sont liés à la délivrance et la qualité du Service. Le service clients sera accessible par téléphone de 9h à 19h du lundi au vendredi, par le site Internet [www.kwaoo.net](http://www.kwaoo.net) et par mail [support@kwaoo.net](mailto:support@kwaoo.net) 24h/24 et 7jours/7. L'appel sera facturé au prix d'un appel local depuis un poste fixe et pourra faire l'objet d'un remboursement sur simple demande du Client.

Le service clients ne pourra être tenu de résoudre les problèmes de connexion ou de navigation sur Internet résultant de l'utilisation d'un logiciel de contrôle parental, d'un antivirus, d'un firewall ou de toute application propre à l'équipement informatique ou réseau de l'abonné non installé par un technicien ou mandataire de la Société.

6.2 Un technicien interviendra sur place en cas de problème d'utilisation du Service. Cependant, toute intervention non-justifiée ou rendez-vous annulé dans un délai inférieur à 24h pourront être facturés au tarif en vigueur.

6.3 Le Service après vente n'inclut pas les consommables tels que les câbles, rallonges électriques... Sont exclus aussi de l'assistance tous les produits ou services non fournis par KWAoo.com.

6.4 Le matériel fourni par KWAoo.com sera remplacé immédiatement ou réparé en cas de panne non imputable à une mauvaise utilisation du Client.

## Article 7 : CONDITIONS FINANCIERES

Les tarifs du Service souscrit par le Client sont indiqués dans la documentation tarifaire en vigueur. Le Client déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptés. En cas de modifications de ces tarifs, la Société s'engage à prévenir le Client par écrit : courriel et/ou courrier, deux mois avant la prise d'effet de ceux-ci. Si le Client ne résilie pas le Service dans un délai de un (1) mois, il sera réputé les avoir acceptés.

7.1 La facturation du Service est mensuelle forfaitaire à terme à échoir. Les consommations non comprises dans l'offre sont facturées mensuellement à terme échu.

7.2 La Société délivrera chaque mois au Client une facture dématérialisée.

7.3 Le Client aura la possibilité de régler ses factures selon le mode de paiement de son choix parmi ceux proposés par la Société.

7.4 En cas de non paiement du Service par le Client et après un délai de huit (8) jours à la réception de la mise en demeure, la Société procédera à la suspension du Service. Le Client disposera alors de quinze (15) jours pour régulariser sa situation et régler toutes les sommes dues. A défaut, la Société aura la faculté de résilier le Contrat conformément à l'article résiliation pour faute, préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client. De plus, des majorations et des frais seront appliqués aux sommes dues, pour couvrir les frais de relances et d'éventuels frais bancaires engendrés.

#### 7.5 Dépôt de Garantie

Le Client versera un dépôt de garantie lors de la commande de son offre. Le montant de ce dépôt de garantie peut varier selon l'équipement choisi par le Client. La mise à disposition du matériel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le matériel reste la propriété exclusive de KWAOO.com. Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par KWAOO.com. Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le matériel telle que, à titre non exhaustif : ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés... Pour toute question concernant le matériel, le service clients de KWAOO.com reste à la disposition du Client. Le Client agit comme gardien du matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance.

## Article 8 : DURÉE

Le Contrat ne prendra effet qu'à sa signature et n'a pas de durée minimum. Il sera reconduit tacitement tous les mois.

## Article 9 : RÉTRACTATION – SUSPENSION

9.1 Conformément à l'article L121-20 du Code de la Consommation, le Client souscrivant au Service à distance bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant à la Société un courrier avec accusé de réception faisant état de son droit de rétractation. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il sera prolongé jusqu'au jour ouvré suivant.

9.2 1 La Société se réserve la faculté de suspendre, limiter ou bloquer l'accès au Service sans délai pour se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou injonction à l'encontre du Client ou en cas de risque sérieux d'altération des infrastructures.

9.2.2 En cas de non paiement du Service par le Client et après un délai de huit (8) jours à la réception de la mise en demeure, la Société procédera à la suspension du Service. A compter de la date

de suspension, le Client disposera de quinze (15) jours pour régulariser la situation et régler toutes les sommes dues. A défaut, la Société aura la faculté de résilier le Contrat conformément à l'article résiliation pour faute, préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client.

## **Article 10 : RÉSILIATION**

### **10.1 Résiliation à l'initiative du Client**

10.1.1 Le Contrat pourra être résilié à réception de la lettre recommandée avec accusé de réception adressée par le Client à la Société et à tout moment en respectant un délai de quinze (15) jours avant sa prochaine facturation. Si la résiliation est effectuée dans un délai inférieur, le mois suivant sera facturé et du.

10.1.2 Le Raccordement et l'installation du Service ayant un coût pour la Société, en cas de résiliation dès le premier mois, l'installation sera refacturée au Client à hauteur de 120€ Hors Taxes (HT). Un dégrèvement de 10€ Hors Taxes (HT) par mois d'abonnement sera appliqué sur la facturation.

### **10.2 Résiliation à l'initiative de KWAOO.com**

10.2.1 La Société se réserve le droit de résilier de plein droit sans préavis, sans que le Client ne puisse lui demander une indemnité, en cas de faute grave ou de violation grave dans les cas suivant :

- non respect des lois et des réglementations en vigueur ou usage d'Internet de sorte à porter atteinte aux droits d'un tiers et qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.
- actes de piratages ou d'utilisations illicites d'informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client.
- détérioration du matériel mis à la disposition du Client, des installations du Raccordement

10.2.2 KWAOO.com se réserve le droit, après mise en demeure du Client restée sans effet pendant le délai de quinze (15) jours, de résilier ou de suspendre le Contrat en cas de retard ou d'incident de paiement sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité article 9 : rétractation – suspension.

## **Article 11 : FORCE MAJEURE**

Sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus dans le cadre de la jurisprudence de la Cour de Cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code Civil. La Société ne pourra être tenue responsable envers le Client de la suspension ou de l'interruption du service imputable à un cas de force majeure.

## **Article 12 : CHANGEMENT D'ADRESSE**

Le Client s'engage à communiquer toutes modifications concernant le lieu de mise à disposition du Service en respectant un préavis de un (1) mois.

12.1 En cas de déménagement sur une zone non éligible à la fibre optique, le Service et le Contrat seront résiliés à réception d'un courrier avec accusé de réception de la part du Client.

12.2 En cas de déménagement sur une zone éligible à la fibre optique, le Service pourra être maintenu sous réserve du délai de Raccordement et d'installation du Service.

## **Article 13 : RESPONSABILITE**

13.1.1 KWAOO.com ne pourra être tenu responsable :

- d'altérations du service en raison de cas de forces majeures ou de cessation des licences d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit ;
- de l'installation ou du fonctionnement des terminaux du client non fournis par la Société ;
- des formalités et des coûts liés à la résiliation de contrats conclus auprès d'autres opérateurs qui de ce fait incombent au Client.

13.1.2 KWAOO.com est responsable des dommages directs subis par le Client qui démontre que les agissements de la Société sont les causes desdits dommages. La responsabilité de KWAOO.com est limitée à un plafond légal de trois (3) mois de redevance facturés et payés par le Client. Les dommages immatériels, tels que pertes de bénéfices, chiffres d'affaires, clientèle sont exclus de toute réparation par KWAOO.com.

13.2 Le Client sera tenu responsable des dommages :

- subis du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liée à l'abonnement que le Client aura rendue accessible comme les mots de passe ou les codes confidentiels.
- occasionnés à KWAOO.com du fait de l'utilisation fautive de la connexion internet par le Client.
- liés à la perte imputable au Client de fichiers, données et autres documents accessible via le Service.

Il incombe au Client de prendre les précautions nécessaires en cas d'utilisation du Service par un mineur en téléchargement un logiciel de contrôle parental tel que celui disponible sur le site [www.kwao.net](http://www.kwao.net).

13.3 KWAOO.com conseille le Client d'assurer le matériel fourni par la Société car en cas de vol, de détérioration, celui-ci pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

## Article 14 : OBLIGATION

### 14.1 Obligation du Client

14.1.1 Le Client s'engage à fournir des informations exactes et précises concernant la souscription du Service auprès de KWAOO.com et à conserver confidentielles toutes les données : login, mot de passe fournis par la Société.

14.1.2 Le Client s'engage à informer la Société de toutes modifications de ses coordonnées bancaires.

14.1.3 Le Client s'engage à ne pas revendre, redistribuer et louer l'accès au Service fournis par KWAOO.com.

14.1.4 Le Client est tenu pour responsable du matériel fourni par la Société pour l'accès au Service. De ce fait, le Client doit veiller à sa sauvegarde, sa conservation et sa sécurité. En cas de dommage ou de perte, KWAOO.com pourra percevoir les sommes valant dépôt de garantie dont le montant est fixé dans l'article 7. Ce dépôt sera restitué au terme des obligations contractuelles des parties dans un délai maximal de un (1) mois à compter de la restitution du matériel. Ce dépôt ne constitue aucunement un versement d'acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement des ses factures.

14.1.5 En cas de dommage causé par le Client sur le matériel, son remplacement lui sera facturé d'un montant égal aux prix public conseillé par le fabricant. Le matériel ne sera remis qu'à réception du paiement.

14.1.6 Le Client s'engage à sauvegarder les messages, fichiers et autres données avant la prise d'effet de la résiliation car ladite résiliation entraînera l'effacement des données personnelles du Client pour lesquelles la responsabilité de KWAOO.com ne saurait être engagée.

14.1.7 Le Client s'engage à respecter les lois et législations en vigueur notamment en termes de téléchargement et de diffusion, stockage et consultation de contenus contraires aux réglementations en vigueur à ce jour en France tels que la pédophilie, l'incitation à la haine raciale, l'appel au suicide, la négation de crimes contre l'humanité, le proxénétisme ... et à ne pas utiliser le Service fourni pour effectuer des actes de piratage.

14.1.8 En cas de non respect de ces clauses, la Société se réserve le droit de suspendre et de résilier le Service conformément aux articles 9 et 10.

## 14.2 Obligation de KWAOO.com

14.2.1 Dans le cadre de son Service, KWAOO.com met à disposition du Client un service de messagerie électronique, des espaces limités pour le stockage des courriers électroniques. Seule la messagerie mise à disposition par la Société sera utilisée pour toutes communications entre le Client et KWAOO.com.

14.2.2 La Société s'engage à apporter tout son savoir-faire et ses connaissances pour assurer une bonne continuité de l'accès au Service au Client conformément aux normes techniques en vigueur et dans les limites indiquées en 14.2.3.

14.2.3 L'accès à Internet est disponible sans interruption de durée, sous réserve de suspension ou d'interruption visées à l'article 10. Sous réserve de la preuve d'une faute de KWAOO.com, aucune garantie ne peut être apportée par la Société, quant aux temps d'accès à internet, à la qualité de transmission des données circulant, d'éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à Internet et plus généralement aux contraintes techniques imposées par la technologie utilisée et par l'encombrement du réseau internet ou téléphonique.

14.2.4 KWAOO.com aura la possibilité de modifier les tarifs, les options ou le contenu du Service. Le Client sera tenu informé de ces modifications par écrits courrier ou courriel deux (2) mois avant toute application. Le Client aura alors un délai de un (1) mois pour résilier son Service conformément à l'article 11.

14.2.5 KWAOO.com met à disposition un service clients auprès duquel le Client pourra s'adresser en cas de questions sur le Service, la facturation ou en cas de problèmes techniques dans la mesure où ils sont liés à la délivrance, la qualité du Service et aux matériels. Le service clients sera accessible par téléphone de 9h à 19h du lundi au vendredi et par le site [www.kwao.com](http://www.kwao.com) et par mail 24h/24 et 7jours/7. L'appel sera facturé au prix d'un appel local depuis un poste fixe et pourra faire l'objet d'un remboursement sur simple demande du Client.

14.2.6 En cas d'interruption du Service pendant une durée supérieure à 72h, imputable à KWAOO.com, mais non résultant de l'article 10, la Société pourra être redevable de pénalité égale à trois (3) jours de la facturation proratisée mensuelle du Service.

## Article 15 : CESSION

KWAOO.com se réserve la faculté de transférer librement à toute autre société, les droits et les obligations du Contrat, pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles le Service a été souscrit.



Le Client ne dispose pas du droit de transférer tout ou une partie des ses droits et obligations résultant du Contrat sans l'accord préalable et écrit de la Société.

## **Article 16 : INFORMATIONS NOMINATIVES**

La fourniture par le Client de données personnelles et nominatives est indispensable pour la réalisation et l'installation du Service. La transmission des ces données ne sera faite qu'en application des dispositions de la loi n° 2000-719 du 1<sup>er</sup> août 2000, en cas de réquisition effectuée par les autorités judiciaires.

Le Client, ayant justifié son identité, aura la possibilité de modifier ou de supprimer des informations nominatives le concernant par simple demande écrite par courriel ou courrier.

Ces informations pourront également être utilisées par la Société pour des actions de communication ou de marketing direct.

## **Article 17 : DIVERS**

KWAOO.com se réserve le droit de modifier les conditions générales sous réserve d'en informer au préalable le Client par écrit soit par courriel et/ou par courrier, deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur de ses dernières. A compter de cette date le Client aura un (1) mois pour résilier son Contrat sous conditions présentées dans l'article 8. Passé ce délai, KWAOO.com considèrera que le Client aura accepté les nouvelles CGU.

## **Article 18 : ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

En cas de litige avec un Client non considéré comme consommateur au sens du code de la consommation, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce de Bourg-en-Bresse, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesure d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

## **Article 19 : LOI APPLICABLE**

Le présent Contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.